MANUAL DE USUARIO

Zona Wi-Fi

Ed. 7.0
Marzo 2010

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

ELABORADO POR:
Gerencia de Servicios Transversales *Jefatura del servicio Zona Wi-Fi*

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	APARTADOS QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA CAMBIO
7.0	Todos	Se actualizan texto e imágenes	Marzo 2010

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

1 INTRODUCCIÓN 5

1.1 EL SERVICIO ZONA WI-FI DE TELEFÓNICA 5

2 CONFIGURACIÓN DEL TERMINAL DE USUARIO 6

2.1 ASOCIACIÓN A LA RED INALÁMBRICA 6

2.2 indicación de éxito o fracaso al asociarse a la red 7

3 USO DEL SERVICIO 9

3.1 VALIDACIÓN DEL USUARIO 9

3.2 USUARIOS DE MOVISTAR 11

3.3 USUARIO EN ITINERANCIA (ROAMING INTERNACIONAL) 12

3.4 DESCONEXIÓN 13

4 OBTENCIÓN DE LAS TARJETAS DE USUARIO 14

4.1 COMPRA ELECTRÓNICA EN TELEFONICA.ES 14

4.2 TARJETAS PERSONALES (POSTPAGO ABONADO EN FACTURA) 15
4.2.1 Tarjeta personal con tarifa plana 15
4.2.2 bono mensual de 180 minutos de conexión 15
4.2.3 tarjeta personal de pago por uso 15

4.3 TARJETAS DE PREPAGO 16
4.3.1 Prepago por consumo: Tarjeta Global de Telefónica 16
4.3.2 Tarjeta PREPAGO DE 1 HORA 16
4.3.3 Tarjeta PREPAGO DE 24 HORAs 16
4.3.4 Tarjeta PREPAGO DE 30 dias 17
4.3.5 Tarjeta PREPAGO DE 90 dias 17

5 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS 17

5.1 No hay conectividad con la red inalámbrica 17

5.2 No se valida el numero de tarjeta o pin 17

5.3 NO SE PUEDE NAVEGAR 18

6 ATENCIÓN POSTVENTA 19

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

6.1 Centro de Atención DE TARJETAS.....19

6.2 CAT (Centro de Atención Técnica).....19

7 PREGUNTAS Y RESPUESTAS MÁS FRECUENTES 19

ANEXO I: DEFINICIONES Y SIGLAS 22

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

1 INTRODUCCIÓN

Es cada vez más frecuente encontrar espacios con cobertura inalámbrica Wi-Fi, en centros comerciales, cafeterías, estaciones de FF.CC., aeropuertos, etc., donde esta tecnología permite al viajero conectarse a Internet con su portátil o PDA sin necesidad de cables.

Para facilitar su uso, Telefónica ofrece el servicio Zona Wi-Fi.

Como manual de ayuda al usuario final del servicio Zona Wi-Fi, se edita el presente documento.

1.1 EL SERVICIO ZONA WI-FI DE TELEFÓNICA

¿Qué es una "Zona Wi-Fi"?

Es un área desde donde un usuario final puede conectarse a Internet sin necesidad de cables, con la velocidad que ofrece la Banda Ancha de Telefónica, usando su portátil o PDA.

Las Zonas Wi-Fi se despliegan en espacios de uso público como aeropuertos, estaciones de tren, hoteles, restaurantes, etc. En terminología anglosajona se denominan genéricamente "Hot Spots". Se señalizan con una indicación:

El terminal del usuario se conecta a la red al asociarse a un Punto de Acceso inalámbrico, dentro de su zona de cobertura.

Ventajas del servicio "Zona Wi-Fi"

El usuario no tiene que modificar la configuración de red de su portátil o PDA a nivel de protocolos TCP/IP, ya que el sistema detecta su configuración y se adapta a ella.

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

2 CONFIGURACIÓN DEL TERMINAL DE USUARIO

2.1 ASOCIACIÓN A LA RED INALÁMBRICA

Para conectarse a Internet desde una Zona Wi-Fi, el usuario necesita un terminal (PC portátil o PDA) dotado de un dispositivo inalámbrico certificado por el consorcio Wi-Fi, reconocible por este distintivo:

Toda zona Wi-Fi (*Hot Spot)* radia a su alrededor un identificativo propio, su SSID (*Service Set IDentifier*). Los terminales inalámbricos realizan una exploración o sondeo periódico para descubrir a qué red inalámbrica pueden conectarse, detectando los SSID radiados.

Para conectarnos a una Zona Wi-Fi, los parámetros a configurar en el dispositivo inalámbrico (en “propiedades del dispositivo”) son:

Modo: Infraestructura
SSID: Telefonica (sin tilde)
Encriptación WEP: desactivada

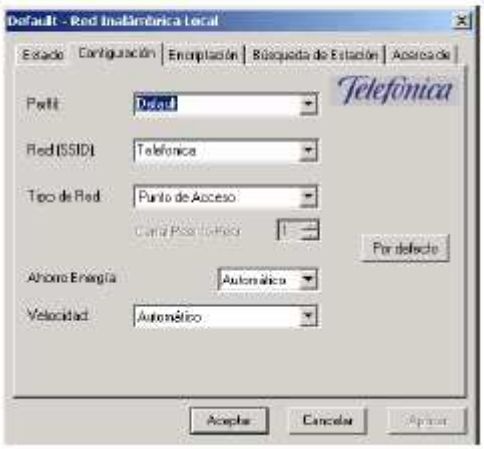
Configurado de esta forma, el dispositivo inalámbrico pasa a estado “asociado” a la red inalámbrica. El icono que representa la red lo indica mostrando unas ondas de radio o un color verde.

A modo de ejemplo, se muestran a continuación las ventanas de configuración de una tarjeta PCMCIA inalámbrica de Telefónica:

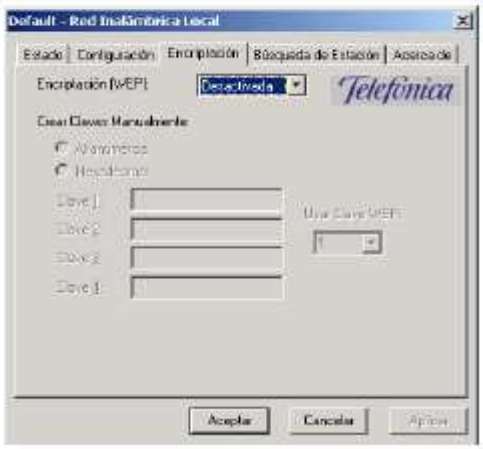
Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

1. Configuración del acceso en modo Infraestructura/Punto de Acceso, SSID del HotSpot (p.e. "Telefonica") y velocidad del enlace automática.



2. Configuración de acceso sin encriptación (abierto)

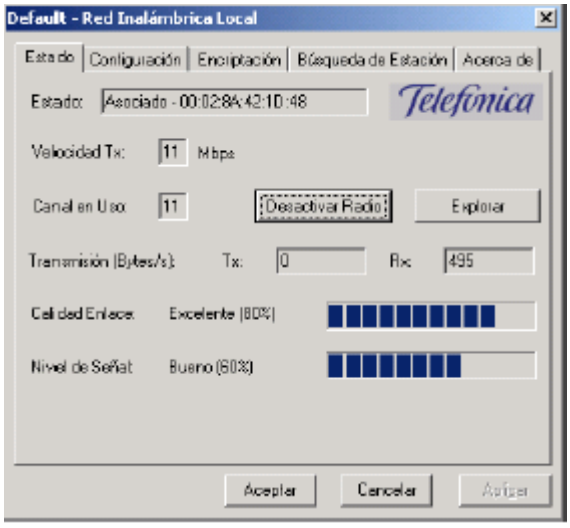


Los otros parámetros de configuración son indiferentes.

2.2 INDICACIÓN DE ÉXITO O FRACASO AL ASOCIARSE A LA RED

Cuando el dispositivo está configurado correctamente y se ha asociado al Punto de Acceso, el campo "Estado" lo indica así, al tiempo que los campos "Calidad de Enlace" y "Nivel de Señal" muestran un nivel adecuado.

También el icono del dispositivo inalámbrico en la barra de herramientas muestra un color verde.

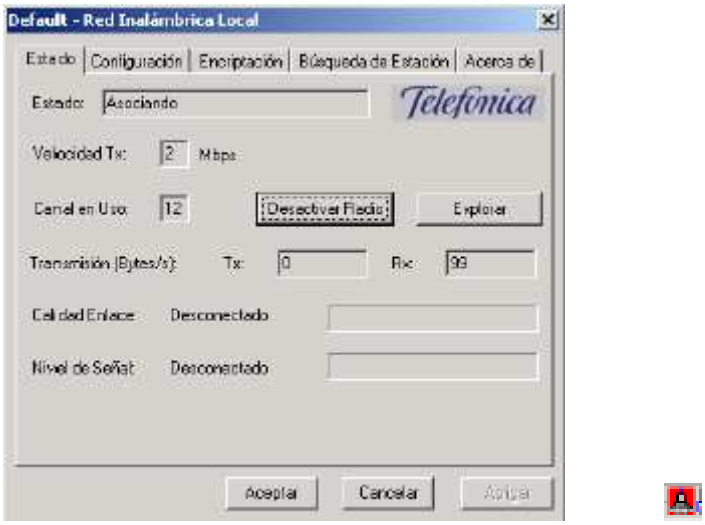


Por el contrario, si la configuración no es correcta, el campo "Estado" se muestra como "asociando" continuamente, y los campos "Calidad de Enlace" y "Nivel de Señal" indican "Desconectado" y están vacíos.

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

El icono del dispositivo inalámbrico en la barra de herramientas muestra un color rojo.



Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

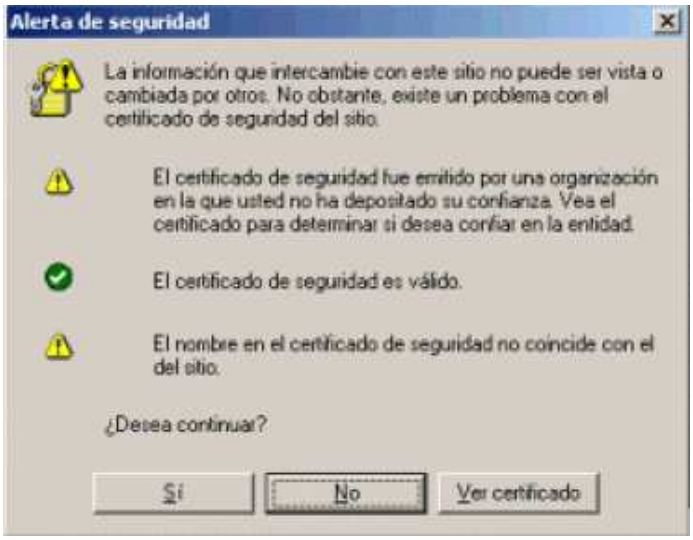
Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

3 USO DEL SERVICIO

3.1 VALIDACIÓN DEL USUARIO

Abrimos un navegador e intentamos navegar. Sean cuales fueran la configuración del navegador y características del protocolo IP, aparecerá la página de bienvenida al servicio Zona Wi-Fi.

Puede ser que por la configuración de seguridad del navegador, se muestre una alerta de seguridad. El servicio Zona Wi-Fi utiliza un certificado de seguridad en las páginas de validación de los usuarios, que garantiza que el intercambio de las claves de acceso del usuario es seguro. Se debe aceptar el certificado, pulsando en el botón "Sí".


Alerta de seguridad
La información que intercambie con este sitio no puede ser vista o cambiada por otros. No obstante, existe un problema con el certificado de seguridad del sitio.
El certificado de seguridad fue emitido por una organización en la que usted no ha depositado su confianza. Vea el certificado para determinar si desea confiar en la entidad.
El certificado de seguridad es válido.
El nombre en el certificado de seguridad no coincide con el del sitio.
¿Desea continuar?
Sí
No
Ver certificado

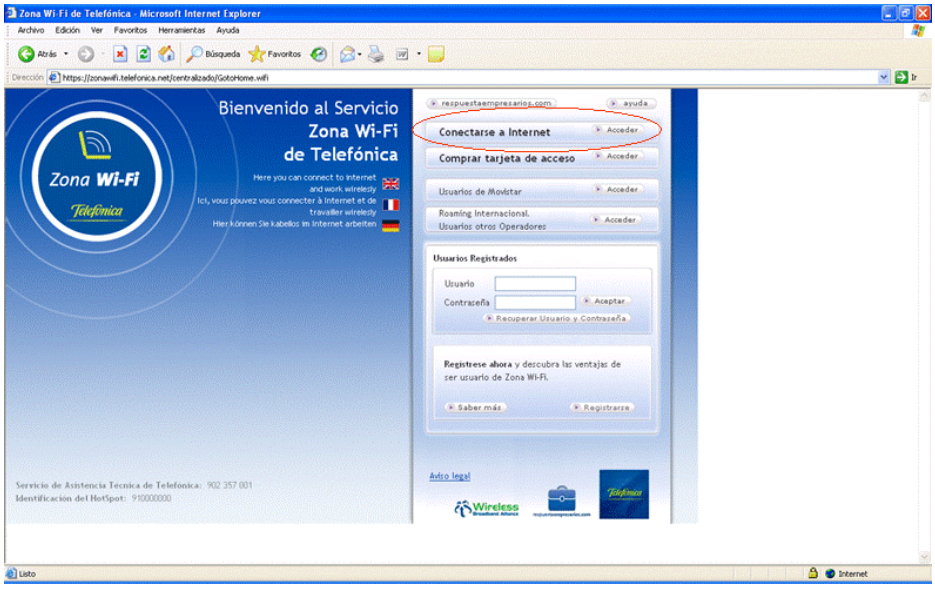
Tras unos segundos de demora, el navegador presenta la página de bienvenida al servicio, donde podemos ver cuatro opciones:

- Conectarse a Internet
- Comprar tarjeta de acceso (en telefonica.es/wifi usando una tarjeta de crédito o con cargo a la factura de la línea fija contratada con Telefónica)
- Usuarios de Movistar (lleva a otra página donde se validan estos usuarios)
- Roaming internacional (lleva a una página de TIWS donde se validan los usuarios de operadores extranjeros)

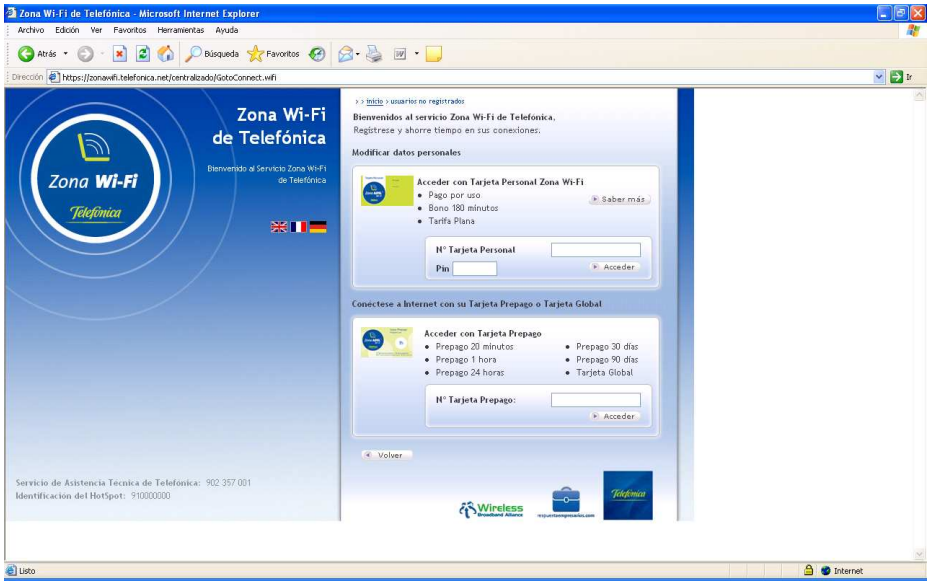
Hay que pulsar la primera opción "Conectarse a Internet".

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.



En la siguiente pantalla, hay que efectuar la autenticación o validación del usuario, que puede ser dueño de una tarjeta personal o de una tarjeta prepagada (se explican en detalle en el punto siguiente).



Si la validación se realiza con éxito, el usuario queda conectado y puede navegar.

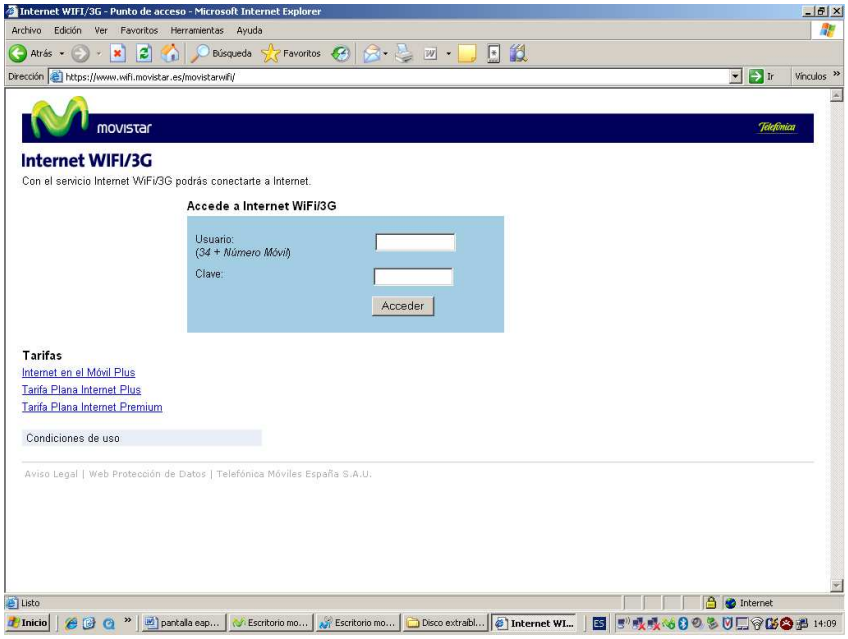
Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

3.2 USUARIOS DE MOVISTAR

Zona Wi-Fi no sólo presta servicio a sus propios usuarios, sino también a los de Movistar, ofreciendo conectividad inalámbrica en banda ancha sin restricciones de volumen de tráfico. Usuarios de servicios como Internet en el Móvil Plus, Tarifa Plana Internet Plus o Tarifa Plana Internet Premium pueden disfrutar de esta facilidad al situarse en una Zona Wi-Fi.

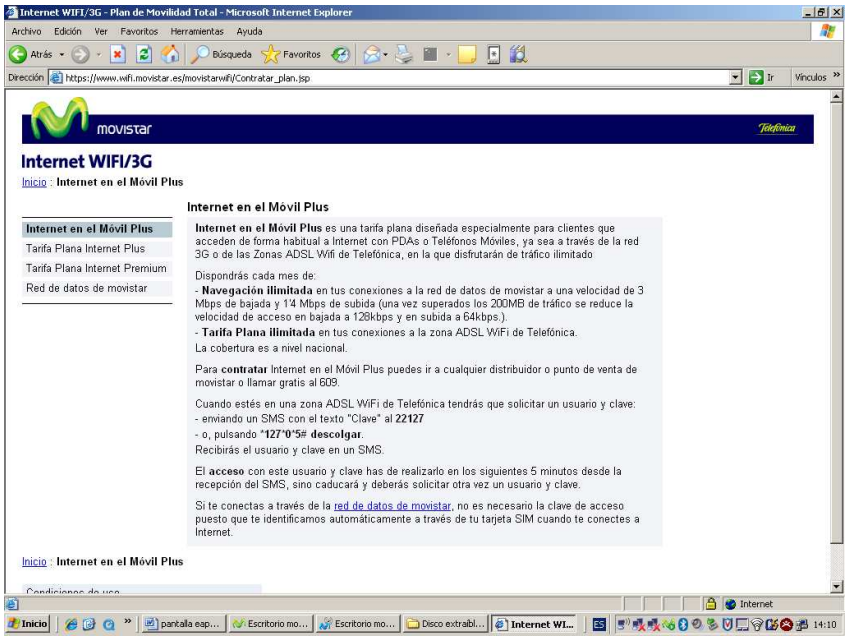
Al pulsar la opción “Usuarios de Movistar” de la página de bienvenida, el cliente de uno de los servicios citados verá la página de validación para Wi-Fi/3G, paso previo a su navegación en banda ancha.



Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

El usuario es su número de móvil precedido de 34 (prefijo internacional de España).
La clave o contraseña debe pedirla enviando un SMS con el texto “Clave” al número 22127, recibiéndose por dicho medio. Esta clave, que usará para validarse como usuario de Movistar para dicha sesión, caduca a los 5 minutos del envío del mensaje.


Internet WIFI/3G - Plan de Movilidad Total - Microsoft Internet Explorer
https://www.wifi.movistar.es/movistarwifi/Contratar_plan.jsp
movistar
Internet WIFI/3G
Inicio : Internet en el Móvil Plus
Internet en el Móvil Plus
Tarifa Plana Internet Plus
Tarifa Plana Internet Premium
Red de datos de movistar
Internet en el Móvil Plus
Internet en el Móvil Plus es una tarifa plana diseñada especialmente para clientes que acceden de forma habitual a Internet con PDAs o Teléfonos Móviles, ya sea a través de la red 3G o de las Zonas ADSL Wifi de Telefónica, en la que disfrutarán de tráfico ilimitado
Dispondrás cada mes de:
- Navegación ilimitada en tus conexiones a la red de datos de movistar a una velocidad de 3 Mbps de bajada y 1'4 Mbps de subida (una vez superados los 200MB de tráfico se reduce la velocidad de acceso en bajada a 128kbps y en subida a 64kbps.).
- Tarifa Plana ilimitada en tus conexiones a la zona ADSL WiFi de Telefónica.
La cobertura es a nivel nacional.
Para contratar Internet en el Móvil Plus puedes ir a cualquier distribuidor o punto de venta de movistar o llamar gratis al 609.
Cuando estés en una zona ADSL WiFi de Telefónica tendrás que solicitar un usuario y clave:
- enviando un SMS con el texto "Clave" al 22127
- o, pulsando *127*0*5# descolgar.
Recibirás el usuario y clave en un SMS.
El acceso con este usuario y clave has de realizarlo en los siguientes 5 minutos desde la recepción del SMS, sino caducará y deberás solicitar otra vez un usuario y clave.
Si te conectas a través de la red de datos de movistar, no es necesario la clave de acceso puesto que te identificamos automáticamente a través de tu tarjeta SIM cuando te conectes a Internet.
Inicio : Internet en el Móvil Plus

3.3 USUARIO EN ITINERANCIA (ROAMING INTERNACIONAL)

El acuerdo de itinerancia (*roaming)* posibilita al usuario la navegación y pago de la misma por medio de su proveedor habitual, evitando tener que registrarse en el servicio Zona Wi-Fi (u otro equivalente del país al que se haya desplazado).

Los usuarios de otros operadores que tengan acuerdo de itinerancia con Telefónica, pueden acceder al servicio por medio de la opción “Roaming internacional. Usuarios otros Operadores” de la página de bienvenida. Esta opción les llevará a una página donde podrán seleccionar su operador. Al pulsarlo, éste les presentará su página de validación, donde emplearán su usuario y clave habituales.

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

Web Roaming WiFi - Microsoft Internet Explorer
Telefónica
Roaming Wi-Fi
Proveedores de servicio
- Seleccione un proveedor -
movistar
Pulse sobre la opción de selección que va seguida por el símbolo => para ver a más proveedores a los que podrá acceder por medio de dicha selección
Wireless Broadband Alliance
© Telefónica S.A.
telefonicaonline.com

3.4 DESCONEXIÓN

Para cerrar la sesión establecida, el usuario debe desconectarse pulsando el botón “Desconectar” que aparece en la pequeña ventana abierta al empezar la conexión (y que puede iconizarse).

En la ventana de despedida del servicio podrá ver el tiempo que ha estado conectado:

Zona Wi-Fi de Telefónica - Microsoft Internet Explorer
Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda
Atrás Búsqueda Favoritos
Dirección https://zonawifi.telefonica.net/centralizadoFOA/
Ir Vínculos
Gracias por utilizar el Servicio Zona Wi-Fi de Telefónica
Ahora se encuentra usted desconectado.
Ha estado conectado: 0 hora(s), 2 minuto(s), 26 segundo(s)
Aceptar
Listo pero con errores en la pá
Internet

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

4 OBTENCIÓN DE LAS TARJETAS DE USUARIO

4.1 COMPRA ELECTRÓNICA EN TELEFONICA.ES

Pulsando la opción “Comprar tarjeta de acceso” de la página de bienvenida, el usuario irá a la página de productos Wi-Fi en telefonica.es/wifi, donde puede adquirir electrónicamente tarjetas virtuales de prepago (que se materializan en un PIN con el que puede validarse en el servicio).

Hay tarjetas virtuales (pines) de 1 hora, 24 horas, 30 días y 90 días. El tiempo de consumo comienza a contar desde su primera activación. Por ejemplo, si adquiere una tarjeta de 24 horas y se activa (al validarse con su PIN por primera vez) a las 21:00:00 del día 1 de junio de 2010, podrá navegar por Internet hasta las 20:59:59 del 2 de junio de 2010.

La tarjeta podrá pagarla contra su tarjeta de crédito o con cargo a la factura de la línea fija que tenga contratada con Telefónica.

Correo Web | En Català | Mapa Web
Telefónica
telefonica.es
HOGAR
PROFESIONALES Y EMPRESAS
ÁREA PRIVADA
Internet y dúos
Televisión y trios
Líneas y teléfonos
Móviles
Ayuda y soporte
Factura
BUSCAR
0. Selección de modalidad
1. Datos del pedido
2. Carro de la compra
3. Confirmación
Datos Selección de modalidad
Seleccione, de entre las siguientes opciones, la que se adecúa a su necesidad.
Indíquenos la forma de pago que desea:
Pago con tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, 4B)
Pago con cargo en factura telefónica. Para utilizar esta forma de pago ha de ser cliente de Telefónica de España y estar dado de alta en telefonica.es

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

4.2 TARJETAS PERSONALES (POSTPAGO ABONADO EN FACTURA)

4.2.1 TARJETA PERSONAL CON TARIFA PLANA

El usuario titular de una línea fija contratada con Telefónica de España puede contratar esta tarjeta, que le proporciona acceso a Internet en todos los Hot Spots operativos de "Zona Wi-Fi", a cambio de una tarifa plana mensual que se factura sobre su línea RTB con un importe de 45 euros/mes.

Se contrata en www.telefónica.es/wifi o llamando al teléfono del CAC de Tarjetas 901 501 083. El cliente podrá contratar un número máximo de 999 tarjetas asociadas a un número telefónico de facturación.

Por cada suscripción el usuario recibirá una tarjeta física de plástico en la que constará su número de serie, así como una breve referencia de cómo acceder al servicio. Esta tarjeta será enviada por correo postal al domicilio del cliente (el que conste en la línea telefónica asociada). Con posterioridad a la recepción de la tarjeta el usuario recibirá su PIN personal por correo. En dicha carta se le indican al usuario tanto el número del CAC de Tarjetas (901 501 083) como el del CAT del servicio "Zona Wi-Fi" (902 357 001)

En el recibo solamente constará un texto genérico: "Suscripción al servicio Zona Wi-Fi". No se suministra información alguna de los puntos de acceso desde los que se han realizado las conexiones.

Para validarse en el servicio, el usuario deberá introducir el número de tarjeta (8 dígitos) y el PIN (4 dígitos) de la misma.

4.2.2 BONO MENSUAL DE 180 MINUTOS DE CONEXIÓN

El usuario titular de una línea fija contratada con Telefónica de España puede contratar este bono, que le proporciona acceso a Internet en todos los Hot Spots operativos de "Zona Wi-Fi", durante 180 minutos en cualquier horario dentro del mes, por un importe de 5 euros que se factura sobre su línea fija. Superado dicho módulo de 180 minutos de conexión, ésta se factura a un precio de 0,15 euros/minuto.

Se contrata en www.telefónica.es/wifi o llamando al teléfono del CAC de Tarjetas 901 501 083.

4.2.3 TARJETA PERSONAL DE PAGO POR USO

El usuario titular de una línea fija contratada con Telefónica de España puede contratar esta tarjeta, que le proporciona acceso al servicio Zona Wi-Fi, facturándose a un precio de 0,15 euros por minuto de conexión, hasta un techo máximo de facturación por mes de 49 euros.

Se contrata en www.telefónica.es/wifi o llamando al teléfono del CAC de Tarjetas 901 501 083.

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

4.3 TARJETAS DE PREPAGO

4.3.1 PREPAGO POR CONSUMO: TARJETA GLOBAL DE TELEFÓNICA

La Tarjeta Global de Telefónica proporciona un crédito de tiempo de conexión al servicio Zona Wi-Fi, así como la realización de llamadas telefónicas. No permite la recarga de saldo: una vez consumido el crédito disponible (en "rodajas" temporales de 10 minutos), la tarjeta se da de baja y el usuario debe adquirir una nueva. Al iniciar su uso, ofrece 10 minutos de conexión; este crédito temporal se va renovando de 10 en 10 minutos, hasta agotar su saldo.

La Tarjeta Global puede comprarse en tiendas y distribuidores de Telefónica.

4.3.2 TARJETA PREPAGO DE 1 HORA

Esta tarjeta ofrece 60 minutos de conexión desde que se activa, al precio de 5,60 euros (sin IVA).

Ya puedes trabajar sin cables desde la Zona Wi-Fi de un hotel, un aeropuerto, una estación de tren...
¿Estás Wi-Fi?
Consulta las Zonas de cobertura en telefonica.es/wifi
Zona Wi-Fi
Telefónica
Tarjeta Prepago
Prepaid Card
1h
6,5 € Península y Baleares / 5,6 € sin impuestos.
€ 6,5 Spanish mainland and Balearic Islands/ € 5,6 without tax.

Puede comprarse en distribuidores de Zona Wi-Fi (hoteles, etc.) y en la tienda electrónica www.telefonica.es/wifi

4.3.3 TARJETA PREPAGO DE 24 HORAS

Esta tarjeta ofrece 24 horas de conexión desde que se activa, al precio de 10,34 euros (sin IVA).

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

Ya puedes trabajar sin cables desde la Zona Wi-Fi de un hotel, un aeropuerto, una estación de tren...
¿Estás Wi-Fi?
Consulta las Zonas de cobertura en telefonica.es/wifi
Zona Wi-Fi
Telefónica
Tarjeta Prepago
Prepaid Card
24h
12 € Península y Baleares / 10,34 € sin impuestos.
€ 12 Spanish mainland and Balearic Islands/ € 10,34 without tax.

Puede comprarse en distribuidores de Zona Wi-Fi (hoteles, etc.) y en la tienda electrónica www.telefonica.es/wifi

4.3.4 TARJETA PREPAGO DE 30 DIAS

Esta tarjeta ofrece 30 días de conexión desde que se activa, al precio de 77,59 euros (sin IVA).

Puede comprarse en distribuidores de Zona Wi-Fi (hoteles, etc.) y en la tienda electrónica www.telefonica.es/wifi

4.3.5 TARJETA PREPAGO DE 90 DIAS

Esta tarjeta ofrece 90 días de conexión desde que se activa, al precio de 232,76 euros (sin IVA).

Puede comprarse en distribuidores de Zona Wi-Fi (hoteles, etc.) y en la tienda electrónica www.telefonica.es/wifi

5 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

5.1 NO HAY CONECTIVIDAD CON LA RED INALÁMBRICA

La asociación del terminal al Punto de Acceso inalámbrico puede fallar por:

- Mala configuración del dispositivo inalámbrico: revisar los parámetros de configuración, según el punto 2.1.
- Señal radio muy atenuada: acercarse más al Punto de Acceso o cambiar de ubicación para entrar en zona de cobertura de otro Punto de Acceso.

5.2 NO SE VALIDA EL NUMERO DE TARJETA O PIN

Si al introducir el número o PIN de la tarjeta del usuario, falla la validación (con lo que no se establece la sesión y no llegamos a navegar), puede deberse a alguno de estos motivos:

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

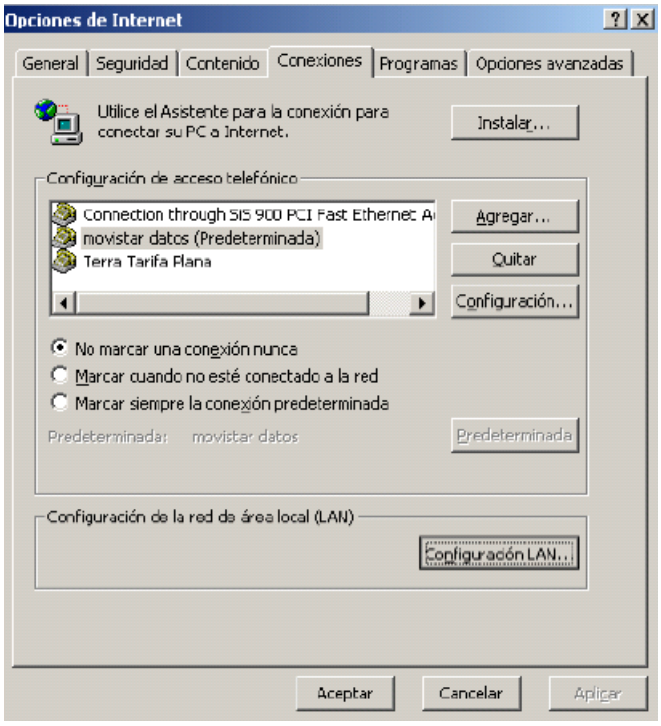
“No ha sido posible establecer la conexión con el Centro de Validación de Tarjetas” (para comprobación de que hay saldo disponible).
“El identificador de tarjeta introducido no existe”.
“El identificador de tarjeta introducido no está completo”.
“Su tarjeta está actualmente en uso en otro terminal. Si Vd. cree que alguien está utilizando su cuenta sin su permiso, por favor contacte con el Centro de Atención Técnica”.
“Su tarjeta no tiene saldo suficiente para iniciar la conexión al servicio Zona Wi-Fi”
“Su tarjeta ha caducado”
“Su saldo ha expirado”
“Se ha producido un error interno en el proceso de validación de su tarjeta. Por favor, inténtelo más tarde”.

En todos estos casos, llamar al número del Centro de Atención de Tarjetas: 901 501 083

5.3 NO SE PUEDE NAVEGAR

Excepcionalmente, si en la configuración de Red de Área Local (*Local Area Network, LAN)* está marcada la opción de usar “Proxy”, puede ocurrir que no se pueda navegar. Se recomienda entrar en dicha configuración y dejarla sin marcar (no uso de “Proxy”).

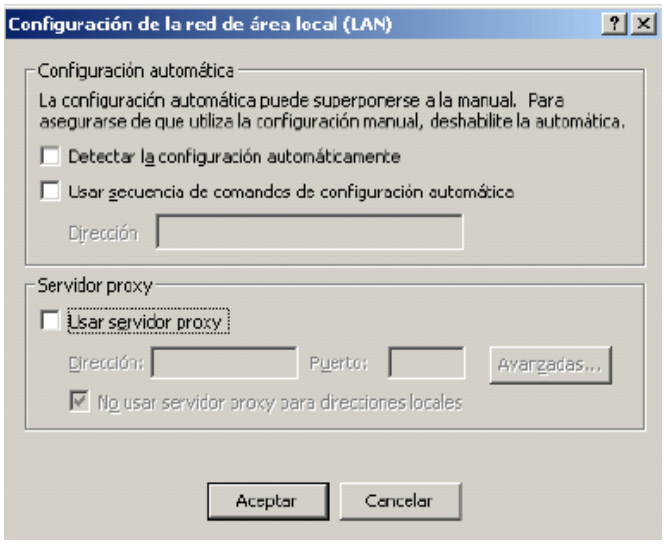
Para ello, abrimos un navegador y en el menú “Herramientas/Opciones de Internet”, seleccionamos la pestaña “Conexiones”. En la ventana que se abre, pulsamos en “Configuración LAN”:



Dejamos sin marcar la opción “Usar servidor Proxy” y aceptamos.

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.


Configuración de la red de área local (LAN)
Configuración automática
La configuración automática puede superponerse a la manual. Para asegurarse de que utiliza la configuración manual, deshabilite la automática.
Detectar la configuración automáticamente
Usar secuencia de comandos de configuración automática
Dirección
Servidor proxy
Usar servidor proxy
Dirección:
Puerto:
Avanzadas...
No usar servidor proxy para direcciones locales
Aceptar
Cancelar

Si el problema persiste, llamar al Centro de Atención Técnica 902 357 001

6 ATENCIÓN POSTVENTA

6.1 CENTRO DE ATENCIÓN DE TARJETAS

Llamar al 901 501 083 para encargar una tarjeta personal, o si el usuario tiene problemas de validación de su PIN (tanto sea obtenido de la tienda electrónica telefonica.es/wifi como el propio de su tarjeta personal) o de una tarjeta que haya adquirido.

6.2 CAT (CENTRO DE ATENCIÓN TÉCNICA)

Llamar al 902 357 001 del CAT del servicio "Zona Wi-Fi" para solicitar ayuda frente a un problema técnico (de configuración, navegación, etc.).

7 PREGUNTAS Y RESPUESTAS MÁS FRECUENTES

¿Qué es Wi-Fi?

Es la abreviatura de *Wireless Fidelity* y habitualmente se usa para referirnos a un tipo de comunicaciones inalámbricas basadas en las redes 802.11 (802.11b, 802.11g o cualquier otra). Este término fue registrado por la Wi-Fi Alliance, consorcio de empresas fabricantes que realiza pruebas de compatibilidad sobre los productos de tecnología inalámbrica, para asegurar su interfuncionamiento.

¿Qué ventajas proporciona al usuario inalámbrico una ZonaWi-Fi de Telefónica?

- Facilidad en la configuración del servicio

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

- Fiabilidad y sencillez en el acceso al servicio
- Acceso a Internet desde cualquier lugar sin depender de un cable
- Acceso a la red de su empresa para consulta remota de correo, documentación, …
- Acceso a información actualizada para los trabajadores itinerantes de una empresa
- Disponibilidad de comunicaciones fluidas de datos

¿Cuáles son los requisitos de equipamiento de los usuarios finales?
El usuario final debe disponer de un dispositivo de acceso inalámbrico, bien externo al PC (como por ejemplo una tarjeta PCMCIA o un adaptador USB) o bien interno (ya todos los portátiles lo traen). Una vez que se encuentre dentro de la zona de cobertura, detectará las redes inalámbricas existentes y podrá asociarse a Zona Wi-Fi con el SSID "Telefonica".

¿Debe el usuario final realizar una configuración compleja?
No. Independientemente de si tienen configurado su equipo para trabajar con DHCP (direcciones dinámicas) o con una dirección IP fija, los usuarios no deben realizar ningún cambio en su configuración de red. Sólo cuando dos usuarios de un Hot Spot tengan configurada la misma dirección IP fija, uno de ellos deberá cambiarla o trabajar con direcciones dinámicas. La configuración del navegador debe ser sin uso de Proxy (ver punto 5.3).

¿Puede alguien capturar los datos de usuario y contraseña que identifican a un determinado usuario?
No. Para introducir el usuario y contraseña en la página de acceso se emplea el protocolo seguro HTTPS, que garantiza la confidencialidad de la comunicación, y certificado de seguridad, que garantiza el intercambio seguro de claves entre terminal y servidor.

¿Puede el usuario llevarse el equipo a otra habitación?
Sí, siempre que la nueva ubicación disponga de cobertura radio con la potencia mínima necesaria. No es necesario reconfigurar ningún otro parámetro del equipo del cliente.

¿Puede utilizarse el mismo usuario y contraseña para varias conexiones con distintos equipos?
No. Una vez validado el usuario con su mnemónico y contraseña correctos, el acceso a Internet sólo estará permitido para el equipo en particular con el que se autenticó. El equipo se identifica unívocamente mediante su dirección IP y su dirección física MAC (identificador único del dispositivo de acceso inalámbrico).

¿Puede un usuario acceder a otro equipo conectado al Hot Spot?
No. Por razones de seguridad, todos los equipos conectados al Hot Spot están aislados entre sí y no tienen conectividad IP entre ellos.

¿Puede el usuario utilizar todos los protocolos de Internet (FTP, telnet, SMTP, POP3, Messenger), etc.?

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

Debido al empleo de NAT (*Network Automatic Translation*) y PAT (*Port Address Translation*) es posible que ciertos servicios de Internet no funcionen si emplean validación o identificación por IP origen. En concreto:

- El cliente SMTP (habitualmente usa el puerto 25 de TCP): normalmente no es posible abrir una conexión con ciertos servidores de correo, debido a que validan que la IP origen pertenezca a alguno de sus rangos de cliente.
- El MSN Messenger (usa varios puertos de TCP): no es posible hacer envío de ficheros, audio y videoconferencia en Microsoft/MSN Messenger, aunque sí el chat.

¿Puede el usuario acceder a su RPV/VPN?

Si en la RPV/VPN se autentica o valida al usuario por IP origen, o bien no se admite el empleo de NAT, el usuario no podrá acceder a ella. Se debe a que la dirección IP por la que el usuario accede efectivamente a Internet es la dirección IP pública de la línea ADSL del Hot Spot al que está conectado, no la IP de la interfaz inalámbrica configurada en el equipo cliente.

¿Qué es el WEP?

El protocolo WEP (*Wired Equivalent Privacy*) es un mecanismo de encriptación que encripta el segmento de datos del paquete.

¿Existe encriptación WEP dentro del servicio ZonaWi-Fi?

No. En el servicio Zona Wi-Fi de Telefónica la seguridad se basa en que no hay conectividad IP entre los diversos usuarios asociados a un punto de acceso.

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.

ANEXO I: DEFINICIONES Y SIGLAS

En los entornos inalámbricos (Wi-Fi) se emplea una terminología propia. Seguidamente se citan y explican de forma breve los términos más importantes.

Banda Ancha: se aplica a conexiones con velocidad superior a 128 kbit/s.

Espacio Wi-Fi o "Hot Spot": es un lugar de uso público donde es posible acceder a Internet o a una intranet empleando un dispositivo inalámbrico, generalmente portátil.

Itinerancia o "Roaming": es la capacidad que permite dar continuidad al servicio sobre la infraestructura de otros Proveedores de Servicio. Se basa en acuerdos establecidos entre dichos Proveedores de Servicio y Telefónica o TIWS (*Telefónica International Wholesale Services*).

Proveedor de Servicio: en este contexto, es la entidad que presta el servicio de acceso a Internet al usuario final.

Walled-Garden: se refiere a un entorno de navegación restringido por el proveedor, que permite al usuario navegar gratuitamente en ciertas páginas.

WLAN: WirelessLAN: cualquier tipo de solución de acceso que permite conectividad a una LAN mediante una tecnología inalámbrica, como pueden ser Wi-Fi®, Bluetooth, 802.11a, y otras.

GLOSARIO DE SIGLAS:

BRAS: *Broadband Router Access Server*

CAT: Centro de Atención Técnica

CIF: Código de Identificación Fiscal

CIH: Código Identificador de Hot Spot

CVF: Centro de Validación y Facturación (valida una tarjeta para acceder al servicio)

EAP: *Extensible Authentication Protocol*

EDC: Equipo de Cliente

ISP: Proveedor de Servicios de Internet (PSI)

LEAP: *Lightweight Extensible Authentication Protocol*

NAT: *Network Address Translation*

SSID: *Service Set IDentifier*

SVA: Servicio de Valor Añadido (buzones de correo, páginas personales...)

TOL: Telefónica On Line

WEP: *Wired Equivalent Privacy*

Propiedad de Telefónica de España, S.AU.

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de Telefónica de España, S.AU.